



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Benchmarking y el proceso de selección del personal en la empresa
EVERIS BPO PERÚ S.A.C., Magdalena de Mar 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Yaya Pezua Ginger Angelica (ORCID: 0000-0002-8945-2358)

ASESOR:

Dr. Vasquez Espinoza Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico a mi mamá, ya que, desde un inicio de mi carrera conté siempre con su apoyo. A ello también dedico a una persona muy especial por el apoyo en guiarme en algunos puntos, y sobre todo motivándome a seguir con todo.

Agradecimiento

A toda mi familia, por el apoyo que desde el inicio mi carrera estuvo conmigo, siempre bríndame su apoyo.

A la universidad de formarme profesionalmente, logrando mis objetivos, contando con el apoyo de profesores, siempre motivando a seguir.

Así mismo a mi asesor Vásquez Espinoza Juan Manuel, al guiarme en la elaboración de dicho trabajo guiándome siempre, orientándome, brindando sus enseñanzas.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Yaya Pezua Ginger Angelica con DNI N° 70857586, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 diciembre del 2019



.....
Ginger Angelica Yaya Pezua

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra.	15
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Métodos de análisis de datos	16
2.7. Aspecto ético	16
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

Resumen

Objetivo General ha sido Determinar la relación entre El Benchmarking y el Proceso de Selección del Personal de la empresa EVERIS BPO PERÚ S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Respecto al Benchmarking Cipriano (2012). Nos manifestó que es la evaluación, productos, servicios y procesos de trabajo de las empresas destacadas, ya que son muestras de prácticas, ya sea como objetivo las mejoras en organizaciones que lleven a cabo. Para Louart (2015), la Selección de Personal se puede indicar que es aquel proceso que consiste en elegir entre muchos candidatos para un puesto, cuando se ha estimado útil crear, mantener o transformar ese cargo.

Mediante el estudio se aplicaron teorías y conceptos primordiales, donde se pudo encontrar la relación de las principales variables utilizadas en dicha investigación. Así mismo ayude a brindar soluciones a futuras sobre los problemas que surgen en los procesos de selección del personal. Así como la mejora en aplicar las estrategias del benchmarking en los procesos de selección para un mejor aporte para la empresa, ya que, mediante personal eficiente, hay una mayor mejora en la productividad de la organización. Convirtiéndose en un material de consultas para futuras búsquedas que puedan presentar una problemática similar. Metodológicamente; La investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de diseño ha sido aplicada, con nivel descriptivo – correlacional con corte con transversal, la población fue de 30 y su muestra de 30; la técnica utilizada ha sido la encuesta y como instrumento con 36 preguntas según la escala de likert, de acuerdo a los resultados y análisis descriptivo e inferencial respectivo. Se concluye que los resultados obtenidos de acuerdo a cada variable indica una relación significativa entre estas, por lo tanto, se sustenta la relación entre el benchmarking y procesos de selección de personal.

Palabras claves: Benchmarking, Proceso de Selección, reclutamiento y Estándares de eficiencias.

Abstract

General objective has been to determine the relationship between Benchmarking and the Personnel Selection Process of the company EVERIS BPO PERÚ S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Regarding Cipriano Benchmarking (2012). We declare that it is the evaluation, products, services and work processes of the leading companies, since they are samples of practices, whether as objective the improvements in organizations that carry out. For Louart (2015), the Personnel Selection may indicate that it is the process that consists in choosing among many candidates for a position, when it has been deemed useful to create, maintain or transform that position.

Through the study, theories and fundamental concepts were applied, where the relationship of the main variables used in this research could be found. Also help to provide solutions to future on the problems that arise from poor management in the personnel selection processes. As well as the improvement in the application of benchmarking strategies in the selection processes for a better contribution for the company, since, through efficient personnel, there is a greater improvement in the productivity of the organization. Becoming a query material for future searches that may present a similar problem. Methodologically; The research is of quantitative approach, the type of design has been applied, with descriptive level - correlational with cross-sectional cut, the population of 30 and its sample of 30; The technique used was the survey and as an instrument with 36 questions according to the likert scale, according to the results and respective descriptive and inferential analysis. It is concluded that the results obtained according to each variable indicate a significant relationship between them, therefore, the relationship between benchmarking and personnel selection processes is supported.

Keywords: Benchmarking, Selection Process, recruitment and Efficiency Standards.

I. Introducción

Hoy en día muchas organizaciones están en la búsqueda de personal eficiente para su empresa, con la perspectiva de que se adecuen a cambios que se puede dar en cada organización. Siendo esto más exigentes en la búsqueda de su personal. Por ello el propósito de este informe es tener un proceso adecuado de selección, implementando estrategias con ideas, pautas de competidores, que se obtengan personales eficientes y sobre todos satisfechos realizando sus trabajos.

A nivel Internacional, realizado por Bersin by Deloitte reveló que, al reemplazar a un trabajador, la pérdida de costos ya sea por la contratación, proceso de entrevistas, capacitaciones y tiempo de inactividad por la vacante hacen que sea una pérdida para la empresa de 150% del salario anual; por eso mismo es que mientras el nuevo empleado se adapte al aprendizaje de sus funciones, puede pasar de 2 a 4 meses entre un aproximado, como puede ser que si el candidato no es el correcto y renuncia, este proceso de selección, entrevista y capacitación se llegue a elevar a un tiempo estimado de 3 a 6 meses, que es por eso a su vez nuevos gastos para contratar a la persona eficiente para el puesto. (Pinilla, 2018)

En ese sentido, el autor considera que muchos los factores en la contratación de personal en las empresas las cuales pueden estar ligados por falta de mejoras para dichos procesos, sin embargo, ésta es una de las principales causas de que las empresas cuenten con un personal ineficiente y con falta de responsabilidad para su servicio. Por ello propone comparadores del benchmarking de mejoras en empresas con mayores ingresos.

A nivel Nacional; según la revista República, Perú es el tercer país con mayor rotación de personal en América Latina, una de sus consecuencias más precisa, es la falta de organización en el proceso de selección que es generado por una de cada tres personas seleccionadas abandone a la compañía, estimó Teresa Morales (2016), especialista regional en gestión del talento y recursos humanos del Grupo Softland.

Asegura que más del 44% de las compañías en América Latina aún emplean instrumentos básicos para la selección. Las empresas de Perú, su realidad es que dejan de ser competitivas por necesitar de un software de gestión que permita la capacidad de análisis, decisión, respuesta, previsión para estar preparado en tu negocio, argumentó.

En el contexto local, se busca considerar a la empresa EVERIS BPO S.A.C. como parte de este estudio, ya que es una empresa encargada de prestar servicios a terceros a través de un adecuado manejo de información la cual sirve para realizar como principales funciones la creación y aprobación de los pedidos corporativos. La empresa ha venido

presentando fuga de talentos del personal más calificado a la competencia, por la alta rotación de personal así como la política de reclutamiento que la empresa viene impartiendo, ya que no se ha venido realizándose de la mejor manera, así mismo como el período de prueba de la empresa mantiene es muy largo comparado con otras empresas, el cual ha contribuido que el proceso de contratación se vuelva engorroso.

Es debido a ello que se tomó como referencia el área de recursos humanos de otras empresas del mismo rubro, observado una deficiencia dentro de la gestión actual. Ante ello a través del estudio se busca implementar estrategias de benchmarking, con el objetivo de analizar, comparar e identificar las mejores ideas que ayuden a implantar nuevas estrategias que incidan de forma positiva que sean beneficiosos y rentables, por ello es considerado de gran importancia tener en cuenta las estrategias que se pueden captar de la competencia por el Benchmarking, ya que necesarios para realizar gestiones eficientes que puedan funcionar de manera sostenible para la empresa y así ser una empresa competitiva.

Varo (2015) propone estrategias, técnicas para así tomar en marcha en la organización. Adaptando conocimientos empresariales de la competencia para gestionar y regularizar todos lo mencionado para obtener un resultado favorable. Proponen 3 procesos de calidad que son la planificación, organización y por último el control, la cual el autor aplica las 3 fases a su criterio organización, control y una mejora de calidad.

Por medio de este estudio se analizará como el benchmarking tiene trascendencia en los procesos de gestión documentaria y su estrecha relación con la captación de personal capacitado y con experiencia en el rubro, ya que para realizar funciones similares es necesario que dichos individuos tengan conocimiento y estén adaptados preferentemente al rubro administrativo de prestar servicios de monitoreo de ventas y portabilidades. Este tipo de gestión tiene ciertos criterios a favor con la captación como lo es la poca necesidad de capacitarlos para adaptar al personal con sus funciones y el aporte intelectual que pueden brindar una mayor productividad a las funciones administrativas, por tanto, estos son procesos internos que se favorecen de la adaptación tanto por parte de la empresa y sus colaboradores. Siendo estos puntos importantes para el desarrollo de conocimiento administrativo se tomará métodos de análisis que se aplicarán en este estudio para definir la calidad de las funciones de la empresa EVERIS BPO S.A.C.

En cuanto a ello, se emplearon diversos antecedentes de estudios inter nacionales y nacionales; Según Marciniak, (2016); como propósito es mostrar los resultados

obtenidos en las prácticas del benchmarking, lo cual se realizó estudios planteando una metodología útil. Concluyendo que el benchmarking es un instrumento muy necesario y eficaz para la mejora de calidad de la educación virtual.

Antún y Ojeda (2014) indican como objetivo de su investigación fue que ganen ventajas competitivas mediante la satisfacción de las peticiones de los clientes mediante planes estratégicos logísticas, lo cual se realizó una adecuada gestión de recursos propios. Por ello se caracteriza por las estrategias de negocio guiadas a un nivel alto de servicios para el cliente.

Valderrama, Aguilar; (2018), comenzó a situar herramientas de benchmarking con ejemplos económicos de conocimiento, en lo que se irrumpe con una mayor fuerza por querer buscar la mejora de los procesos y la excelencia de la empresa, en base al aprendizaje continuo, así tenga la capacidad necesaria para la adaptación de la empresa en su entorno.

Para Intxaurburu, Ochoa, (2016); identifican sus beneficios potenciales, como también sus condiciones y factores críticos de triunfo. Iniciando el estudio del concepto, como así de sus inicios, para así demostrar sus significados, tal que se pueda diferenciar de otras herramientas de estudio estratégicos, herramientas de mejora que se relaciona con la calidad, y guías de evaluación. A ello el benchmarking como beneficios se identifican de las debilidades y fortalezas internas a la organización y para el benchmarks externo.

Así mismo Costa, (2014) su objetivo sobre el benchmarking es lograr la ventaja de la actitud de compartir idea, inherente a la actividad científica que forma parte de la razón de ser del sector; así mismo se quiere llegar que los aspectos relacionados con la obtención de aprendizaje externo es la mejora de los procesos. Se concluye que el benchmarking es una actividad de estrategias para el aprendizaje y mejora de la gestión, lo cual las empresas realizan comparaciones de los rendimientos de sus procesos mediante organizaciones similares. Por eso mismo se descubren organizaciones con mejores resultados que sirven de modelo para aprender cuáles son las mejores prácticas que los generan.

Santos (2015) como objetivo de su investigación fue mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones a distancia. Su intención es hacer usos de métodos adecuados a las características que rigen en las empresas educativas, como resultado al aplicar las estrategias para el mejoramiento del benchmarking es una guía para el avance

de las ideas y la mejora en sus procesos administrativos, por ello el benchmarking es una herramienta necesaria para las organizaciones que estudian y se perfeccionan.

Kumar & Jain (2017) tell us about the study carried out on transport, which they want to be a fast system, an efficient transit so that they have a level of reliability and comfort with users. Therefore, they conducted studies so that they can carry out this proposal, investigating with international cases, which the interest is to have a profit that favors them, of course, what they would realize is that their prices are accessible.

Anton & Gustin (2015) for the authors indicate in their study that today and future communications with customers will be made via internet and calls, without the need to approach personally, since the technological advancement, so they take benchmarking, seeing the progress, self-evaluating the competition, that is why they deduce that price and quality are the most important part, since they are the clients that access them. Since they are the executives in recognizing as big business calls, for the profits that net offers.

Gonzalez, Billur & Calantone (2015) for the authors evaluate the performance of one company to another, in order to see its efficiency of the sales staff. It is concluded that outsourcing services that are interactive with the client to see the difference in competencies so that the sales staff can increase the efficiency of the concessionaire and, above all, obtain an evaluation that has a satisfactory result.

Dongmei (2018) is his research on the energy consumption of buildings, which is why he makes comparisons and analyzes benchmarking methods, in order to get to the exact point of what he wants to obtain with his proposals, seeing with multiple energies in each building, testing and establishing. It is also possible to establish that applying energies are useful for each building, it is always every year that they are changing.

Marciniak (2015) para dicha investigación en instituciones educativas fue utilizar los procesos del benchmarking para así obtendrían unas técnicas donde se podría dar clases virtuales, por lo cual tengan una calidad superior a otras; facilitando a más usuarios para así que puedan brindar una mejor calidad de enseñanza a comparación de sus competencias.

Ganga y Sánchez (2014) indica que se tiene que saber, aprender y analizar la forma en las organizaciones de la comuna de Chile, ya que realizan el proceso de producción de personal, para así identificar el nivel de importancia que tiene para ellas este proceso. Alrededor del 90% de las organizaciones emplea diferentes estrategias para poder efectuar este proceso, por eso la más utilizadas son las pruebas de conocimientos, las pruebas psicológicas y las pruebas psicotécnicas; donde un 12% de los encuestados

utilizan este tipo de técnicas mencionadas. Por esto se considera que es de mucha importancia cubrir el proceso de selección de personal y reclutamiento, ya que se considera la fuerza laboral como pilar fundamental en la gestión, que permite lograr los objetivos planteados para la organización realizando el proceso de selección.

Así mismo Alvarez, Gamboa e Irribarren (2014) identificaron que es buscar al candidato oportuno para cubrir un puesto de trabajo definitivo en la empresa acordando tanto las necesidades de esta como las de aquel; por ello la relación laboral, la teoría menciona como debe ser el proceso desde el principio, cuando es útil las necesidades de la empresa con el perfil solicitado.

Por otro lado, Pisco (2015) su investigación es buscar que el trabajador tenga la habilidad de adaptarse al cambio en que se da de las organizaciones, ya que mediante ello describirán el perfil del trabajador futuro, ya que, para las empresas el personal de las organizaciones destaca como el activo más valioso e importante para éxito y cumplimiento de las estrategias de las empresas. Finalmente, en el proceso de selección se debe respetar que el trabajador se adecue a la organización y que ésta respete sus potencialidades, ideas y valores, por lo cual durante el proceso de selección se debe considerar esta una variable importante como el clima organizacional para asegurar no sólo la potencial eficiencia de la persona elegida, sino también su potencial de identificación y fidelización a la organización.

Según García y Gatica (2016) indican que haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación en sistemas de reclutamiento y selección de personal; la globalización se realiza cambios en los ámbitos de las organizaciones para enfrentar a la competencia, es por ello que sistemas actuales digitales ha permitido mejorar los procesos que aseguran la captación, atracción y retención del talento humano.

Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015) indican en su estudio como el análisis del grado de uso de diferentes procesos de selección en pequeñas y medianas empresas españolas, como resultados obtenidos son con buenas propiedades psicométricas, ya sea como los tests de habilidades cognitivas, entrevistas estructurales, pruebas de personalidad y por último las de profesionales, ya que se emplea cada vez mayor en organizaciones. Por ello estos son resultados son sugerencias para futuras investigaciones.

Milton (2014) su objetivo de dicha investigación fue desarrollar estrategias del benchmarking tal cual permitió un posicionamiento empresarial de Barreraraautos del cantón Antonio Ante. Por ello su método de investigación fue cualitativa ya que fue de mucha utilidad para lo cual aplicó la teoría que se recopiló para fijar y establecer una base

científica sólida en la aplicación de los procedimientos, sus métodos e instrumentos fueron cuantitativa que ayudo a que se obtengan los datos informativos donde se consideraron fórmulas matemáticas de igual modo estadísticas en los que se determinaron los parámetros de los problemas para así llegar a la interpretación de datos recopilados por medio de encuestas de los cuestionarios con preguntas direccionadas a identificar la percepción. Tipo de investigación fue aplicativa para identificar el problema, su método fue inductivo – deductivo. La población y muestra que lleva a cabo involucra a los trabajadores que fueron nueve y en vista que la población determinada para la elaboración de este estudio es muy extensa. Para concluir la investigación es que la empresa no realiza estímulos económicos ni capacitaciones a sus colaboradores, causando un malestar dentro de estos y que su rendimiento o productividad no sea desarrollada al cien por ciento, ocasionando un ineficiente progreso empresarial.

Vasquez (2015) por lo cual su objetivo fue establecer el estudio del estudio de Benchmarking en las empresas comerciales de dicha ciudad; así mismo la metodología de investigación de dicha tesis fue cuantitativa -experimental por tanto descriptiva; realizada a una población de 50 personas. Concluyendo que es significativo que toda empresa comercial deba comprender las estrategias para así poder realizar un comparativo que pueda identificar las debilidades respecto a su competencia tal que se pueda mejorar los aspectos, así puedan ser primeros competidores en los diversos mercados.

Llontop & Rimarachín (2016) el propósito de dicha investigación es aplicar las estrategias de benchmarking para el mejoramiento del nivel ventas de la empresa. Como método de investigación fue descriptiva así mismo correlacional, así mismo su diseño es cuantitativa no experimental, por ello que las técnicas realizada fueron las encuestas, entrevista, así mismo se trabajó con una población de 5 personal y una muestra de 67 encuestados. Concluyendo que los componentes que perjudican los tipos de benchmarking es la falta de servicios sobre toda la poca publicidad que generan, es por ello que la empresa no es tan reconocida a ello como la venta que no es suficiente para el ingreso que se requiere. Por ello la recomendación es aplicar las estrategias del benchmarking para la mejora de productos, servicios y sobre todo el incremento de ventas en la empresa.

Díaz (2016) Su propósito de la averiguación era preparar un plan de estrategia para el mejoramiento de la atención de los usuarios así mismo desarrollando talleres de calidad al cliente, el servicio como valor, también ventajas competitivas para así presten un

servicio de calidad y trabajo en equipo que se realicen al personal. El método de estudio para la presente investigación es de tipo Experimental como descriptiva y explicativa, su diseño utilizado es Pre experimental así mismo el método utilizado es cuantitativo, la población de estudio formada alrededor de 15000 usuarios. Se llega a la conclusión que el benchmarking mantiene a la organización en un proceso de investigación y control de procesos, tanto interno como de otras organizaciones, con el fin de buscar los más altos estándares con que comparar la gestión del propio grupo de trabajo, ayudando a una mejor gestión de la entidad.

Herrera (2014) su propósito es contar con personas capacitadas para cada área, desarrollando procesos de reclutamiento para cada selección; la investigación fue aplicada a todos los colaboradores administrativos con una población de 92 empleados. Se aplicó un estudio de tipo exploratorio tanto prospectivo como correlacional, que como resultado obtenido fue conocer la semejanza que tenían las variables, su recolección de la información se realizó a través del estudio de un instrumento de la escala de Likert, a ello utilizo ficha de entrevista. Concluye que el nivel de los trabajadores no es la adecuada para la empresa, ya que el personal no se siente capacitado por la rutina del trabajo volviendo esto un ambiente tenso con mucha presión en la empresa; así se sugiere para cada entrevista realizar los procesos correctos de reclutamiento para así conocer desde principio a cada postulante, contando con personal proactivas, generando un ambiente cálido para así tengan un desempeño eficiente laborando.

Cancinos (2015) como objetivo fue buscar un personal adecuado para la organización aplicando procesos de selección para la captación correcta del personal eficiente. Su método de investigación fue deductivo, con una población y muestra de 20 trabajadores, aplicando el método aplicativo, realizando encuestas para el análisis de dicha investigación. Se llegó a la conclusión que, si el proceso de selección tiene un progreso, el desempeño de los trabajadores será eficiente para la empresa, por ello se necesita realizar una buena selección así mismo es contar con personal responsable para el área solicitada, demostrando su desempeño para la empresa.

Monar (2016) por ello su objetivo del análisis, implementar con las estrategias que tienen en mente realizarlo, así alcanzando resultados positivos para la empresa con el propósito de los trabajadores desempeñen con las propuestas de cada área y puedan trabajar en un ambiente cálido con responsabilidad por parte de ellos para la empresa. Su tipo de estudio es aplicado como diseño es no práctico como también diseño longitudinal – transversal, es tal cual no tiene una muestra, por lo que la población es definida, ya que

el personal su cantidad es menos de 15 personas. Se llegó a la conclusión que es saber buscar el problema exacto, así mismo realizar técnica de ventaja en el proceso de selección de Personal para la empresa, tal cual, mediante esta técnica propuesta para el mejoramiento, favorecerá para la selección es un personal eficiente.

Quijano & Silva (2016) a ello su propósito es comprobar la semejanza que existe entre la selección del personal como en el desempeño laboral de los trabajadores. El estudio aplicado es de estudio cuantitativo, su diseño fue Ex Post-factor, así mismo la investigación fue descriptiva, tanto que el método de investigación fue hipotético deductivo. Concluyendo en que el proceso de selección propuesto por dicha investigación para el desempeño de los trabajadores beneficio para proponer y aplicar las técnicas de reclutamiento para seleccionar trabajadores eficientes para la empresa.

Perez, (2016) el propósito de la investigación fue realizar una adecuada selección, proponiendo procesos de reclutamiento, para ver el nivel de cada trabajador seleccionado, claro a ello implementando pruebas de capacidades, conocimientos y habilidades. Se empleó el método de investigación aplicada, experimental así mismo su diseño de investigación se escogió el preexperimental; su estudio fue cuantitativo mediante encuestas para los análisis estadísticos, con una población de 35 personas aplicando el método deductivo. Se llega a la conclusión que aplicando los objetivos propuestos se logró la mejora de un proceso de selección adecuado, sobre todo tener un personal eficiente para la organización requiriendo de sus conocimientos y experiencia.

Según Murillo y Dominguez (2010) se inició en 1979, un proceso llamado Benchmarking que se inició en industria de Xeron, donde realizaban comparaciones de capacidad y características con sus competidores. A ello a los finales de los 80 es donde el Benchmarking comenzó en realidad a convertirse en lo que es, se empezó a utilizar por un número creciente de organizaciones avanzadas.

Según Robert C. (2005) se puede dividir el Benchmarking en dos épocas. La primera hacer un uso del concepto como una herramienta que mejore la capacidad de la empresa, diferenciándola de imitadores. Ya que se trata de un proceso continuo, lo cual compara los objetivos empresariales con las mejores experiencias de las organizaciones que se consideren las mejores y sobre todo líderes en su sector. En el segundo período, el Benchmarking plantea analizar cómo la empresa ha alcanzado establecerse como líder en su sector. Por lo cual el Benchmarking no se basa en saber cuáles son las mejores actividades, sino que mide la capacidad de realizar las cosas de manera más eficiente.

Respecto al benchmarking Cipriano (2012). Nos manifestó que es la evaluación, productos, servicios y procesos de trabajo de las empresas destacadas, ya que son muestras de prácticas, ya sea como objetivo las mejoras en organizaciones que lleven a cabo.

Rey (2012) define el Benchmarking que un método de apoyo a la mejora continua cuyo propósito es desarrollar en las organizaciones y prácticas empresariales reconocidas como las mejores, con el fin de lograr superarlas a través de adquirir altos niveles de productividad, con el fin de tener un buen nivel de competitividad.

En cuanto a la teoría Relacionada de la variable: selección de personal; se inician con autores como F. Taylor con su estudio de Tiempos y movimientos, que fue el primero en realizar una investigación técnica de cada una de las actividades para el desempeño de un trabajo. A ello todas las teorías llevan a cabo un desarrollo organizacional como los autores Charis Argyris o Wendell y Bell C. que indican que la necesidad de colaboración entre trabajadores y organización es el cumplimiento de alcanzar la calidad total.

Según Olleros M. (2015) El proceso de selección es efecto de la planificación de recursos humanos; inicia después de la evaluación de las necesidades de personal. Si el puesto solicitado no ha sido analizado o no se dispone de el en el inventario de puestos de trabajo de la empresa, habrá de hacerse una observación del que se obtendrá la descripción del mismo. Ellos se deben realizar con el debido orden y método de forma que se consiga una información suficiente que garantice el éxito del proceso.

Para Louart (2015), indica que la selección de personal es aquel proceso que trata en seleccionar entre muchos postulantes para un puesto. Por eso es la búsqueda del aspirante lo cual las características se adecuen más al perfil del cargo que se quiere pretender a cubrir a dicho perfil solicitado; el propósito no es solo adquirir capacidades, conocimientos o aptitudes solicitadas, sino que se puedan integrar a un concreto ambiente laboral, que integre en su entorno social y sus aspectos.

Problema general: ¿Qué relación existe entre el benchmarking y el proceso de selección de la empresa EVERIS BPO SAC, Magdalena de Mar 2019? Problema Específico: ¿Qué relación existe entre el benchmarking y el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019?, ¿Qué relación existe entre el benchmarking y el período de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019? Y ¿Qué relación existe entre el benchmarking y la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019?

Justificación del Estudio: Se redactó en base tres categorías; Justificación Teórica: Mediante el estudio se aplicaron teorías y conceptos primordiales, donde se pudo encontrar la relación de las principales variables utilizadas en dicha investigación. Así mismo ayude a brindar soluciones a futuras sobre los problemas que surgen por la mala gestión en los procesos de selección del personal. Así como la mejora en aplicar las estrategias del benchmarking en los procesos de selección para un mejor aporte para la empresa, ya que, mediante personal eficiente, hay mayor mejora en productividad de la organización. Justificación Práctica: esta investigación quiso ser un material de consultas para futuras búsquedas que puedan presentar una problemática similar, por lo cual se realizó dicha investigación para saber la relación que existen entre las variables. Justificación Metodología: para llegar al objetivo se aplicaron instrumentos de medición como la encuesta. Por ello se tomó una muestra para así poder aplicar el instrumento de recolección de datos, es por ello que presentaron resultados, conclusiones por último se planteó las recomendaciones para la organización. Por último se trabajó con el diseño no experimental, de corte transversal y su nivel de correlacional.

Hipótesis general El benchmarking tiene una relación significativa con el proceso de selección del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. Hipótesis Específicos: El benchmarking tiene una relación significativa con el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. El benchmarking tiene una relación significativa con el período de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019 y El benchmarking tiene una relación significativa con la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Objetivos General ha sido Determinar la relación entre el benchmarking y el proceso de selección del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el benchmarking y el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. Determinar la relación entre los benchmarking y el período de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019 y Determinar la relación entre los benchmarking y la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es Aplicada. Para Cegarra (2012) se dice que la investigación aplicada es buscar el problema o como también a desarrollar ideas a un período de corto o medio plazo, para así obtener innovaciones, las mejoras de procesos o de los productos, por ello el incremento de la calidad y la productividad.

Así mismo su diseño de investigación: No Experimental de Corte Transversal, para Toro y Parra (2006) la averiguación no experimental es aquella que se verifica sin cambiar intencionadamente las variables. Cabe indicar que es la investigación en que no hace variar intencionalmente a las variables independientes. Es por eso que se realiza en la investigación no experimental es estudiar fenómenos tal cual parecido se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlo.

Y de corte transversal o transaccional Hernández, Fernández y Baptista (2010) Los diseños de investigación transeccional o transversal recopilan datos en un solo momento.

El método Hipotético deductivo es una manera que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. Bernal (2013)

Enfoque de investigación: Cuantitativo; Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos manifiesta que el proceso cuantitativo es realizado mediante una secuencia donde cada paso lleva a la siguiente y es imposible saltarse los pasos, porque sigue una ordenanza establecido, pero se puede reiniciar el proceso.

Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional; La investigación explicativa está enfocado a resolver las consecuencias de los fenómenos físicos y sociales. El motivo de la investigación explicativa es aclarar porque sucede un fenómeno y en qué condiciones ocurre o porque se vinculan dos o más variables. Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Benchmarking

Respecto al benchmarking Cipriano (2012). Nos manifestó que es la evaluación, productos, servicios y procesos de trabajo de las empresas destacadas, ya que son muestras de prácticas, ya sea como objetivo las mejoras en organizaciones que lleven a cabo.

Dimensión 1: Estrategias de Productividad

Garcia, J. (2005) indica que la producción por cada consumidor la empresa debe contar con un registro de los servicios dados, los gastos que ha efectuado, los costos de sus productos y su potencial en la producción. Por ellos las estrategias son:

Poseer una organización correcta desde adentro que proponga de acuerdo a las situaciones una cantidad de estrategia para todo el proceso en que se enfoca ya sea objetivos, metas, procedimientos y definir tiempos o reparto de tareas.

Es fundamental que cada empleado pueda organizar de manera adecuada su día laboral y sus funciones, debe planificar siempre tratando de mejorar su tiempo.

Lograr metas y objetivos planteados diarios ya que eso serviría para beneficiar un mejor rendimiento. Indicadores: niveles de productividad, estándares de productividad y procesos de gestión.

Dimensión 2: Procesos de Desarrollo

Spendolini (2016) Indica que el benchmarking abarca en encontrar sus potenciales servicios, productos y procesos de trabajo de una compañía que en el futuro podrían ser concurrentes en la organización, también el benchmarking permite localizar las principales prácticas realizadas en cualquier tipo de organización que tenga mayor reputación de calidad y excelencia en los procesos o áreas en donde se desarrolla el benchmarking. Indicadores: evaluación organizacional, planeación organizacional y acciones administrativas.

Dimensión 3: Procesos competitivo

Spendolini (2004) nos indica que el benchmarking siempre es competitivo entre los procesos en los cuales se desarrolla. Asimismo, comprende el análisis e identificación de los factores más importantes de los procesos de las compañías rivales de su organización. El benchmarking tiene como finalidad encontrar mayor cantidad de datos servibles sobre las principales características beneficiosas de los procesos de sus competidores para poder realizar una comparación de su propia compañía. Indicadores: filtros de calidad, registros de calidad y reportes administrativos.

Variable 2: Selección de personal

Según Chiavenato (2008), el proceso de selección de personal se enfoca en la selección de un postulante o persona que cumpla los requisitos del puesto solicitado, en un contexto más amplio, seleccionar entre todos los postulantes a más idóneo de acuerdo a las necesidades o requerimiento de la organización. Esto se desarrolla basándose en mantener o aumentar el rendimiento personal y eficiencia. El equitativo de la selección del personal

se sustenta en la investigación de requerimientos que se conoce del cargo que va ser reparado. Las condiciones de la selección de personal se enfocan en las necesidades y especificaciones del cargo a proponer, cuyo fin es dar una mejor objetividad y precisión a la selección de personal.

Dimensión 1: Reclutamiento

Contreras y Álvarez (2008) tienen como concepto la captación de postulantes es el primer escalón del proceso por ende tiene un valor muy importante, ya que la adquisición de postulantes que van a ingresar un proceso de selección y posteriormente a la contratación y capacitación de las compañías. Esto conlleva que todas prácticas y actividades ejecutadas por la organización tengan como finalidad la identificación y atracción de practicantes viables. Cabe indicar que el proceso de reclutamiento permite tener mediciones cuantitativas y cualitativas es decir que no solo se sabrá la cantidad de postulantes que existen para un puesto de trabajo, sino que también sus aptitudes y sus habilidades blandas que poseen. Indicadores: funciones competentes, identificación personal, desenvolvimiento personal.

Dimensión 2: Período de prueba

Proceso en la cual la empresa determina un tiempo establecido por normativas el tiempo en la cual será evaluado si es apto para la organización, ya sea por medios de pruebas realizadas dando a conocer capacidades que presenta cada personal.

Según Robert (2005) nos dice, si es que un individuo puede desempeñar satisfactoriamente el trabajo mediante el período de prueba no requiere de las herramientas de selección; es decir; los empleados necesitan supervisor para ver si la selección fue la correcta. Indicadores: entrevista preliminar, pruebas de capacidad y capacidades desarrolladas.

Dimensión 3: Contratación

Sotero (2013), Expresa que la contratación de un candidato a una organización se realiza con frecuencia a través del consultor interno de recursos humanos los cuales tienen una gran responsabilidad en escoger entre varios postulantes. Cada toma de decisiones de acuerdo a una postulante abarca que este tenga un desarrollo determinado, dicho desarrollo tiene como finalidad tomar una decisión asertiva. Indicadores: habilidades aptitudes, estabilidad laboral.

Tabla 1. Matriz de operacionalización

El Benchmarking y el Proceso de Selección del personal en la empresa Everis bpo Perú S.A.C., Magdalena de Mar 2019										
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN			
El Benchmarking	Kearns (2015). Nos manifestó que el benchmarking es un proceso que se puede detallar los productos, servicios y prácticas que se realizan, donde posteriormente los compara con los competidores y algunas compañías de alto prestigio como líderes en la industria.	El benchmarking es aprender de los demás, encontrar, analizar y mejorar; teniendo como base en lo que se obtuvo conocimiento. Es un proceso mediante el cual se puede aplicar para interpretar no solamente los competidores, sino que también a otras organizaciones.	Estrategias de productividad	Niveles de productividad	1. Cumple con los niveles de productividad que permite un crecimiento sostenible de la empresa. 2. Miden los niveles de producción aportando una mayor eficiencia	1=Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni de Acuerdo, ni Desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Ordinal			
				Estándares de Eficiencia	3. Cumple con los estándares de eficiencia en los procesos internos de la empresa. 4. Establece metas para superar los estándares de eficiencia impuestos en la empresa.					
				Proceso de Gestión	5. Los procesos de gestión siguen lineamientos gerenciales. 6. Es beneficioso la inclusión de nuevas estrategias de gestión					
			Proceso de Desarrollo	Planeación organizacional	7. La empresa aplica estrategias para la planeación organizacional. 8. La empresa mide la planeación organizacional de acuerdo a su evolución anual.					
				Productividad organizacional	9. Es necesario implementar estrategias para mejorar la productividad operacional. 10. La productividad influye en el desarrollo de sus procesos operacionales.					
				Servicios	11. La empresa ofrece un servicio de calidad gracias a las estrategias de mercado. 12. La empresa puede brindar un mejor servicio capacitando al personal.					
			Proceso Competitivo	Filtros de calidad	13. La empresa utiliza nuevos filtros para medir la calidad. 14. La empresa maneja estándares de calidad dependiendo del segmento al que va dirigido.					
				Registros de calidad	15. La empresa realiza registros de las actividades operacionales. 16. La empresa implementa programas que faciliten el registro de actividades.					
				Reportes administrativos	17. La empresa mantiene un registro de reportes administrativos. 18. La empresa califica el desempeño por medio de los reportes administrativos.					
			Proceso de Selección	Seguidamente Blasco (2013). Nos indica que el reclutamiento y selección de personal basado en prácticas son amplias, la predisposición se enfoca en la utilización de herramientas tecnológicas, ya sea para poder realizar una automatización de las evaluaciones que se desarrollan al largo del proceso de selección ya sea evaluación psicológica.	Dicho proceso es el asunto que se centra en captar entre un conjunto de candidatos a personas que más se asemejen a los requerimientos y necesidades sobre un puesto laboral que ofrece la empresa. Por lo cual la meta de la incorporación en el proceso de selección desarrolla una estrategia significativa en la toma de decisiones de personal.	Reclutamiento	Funciones competentes	19. La empresa analiza el desempeño de las funciones laborales para la selección del personal. 20. La empresa establece estándares de competencia para medir el desempeño.	1=Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni de Acuerdo, ni Desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Ordinal
							Identificación personal	21. La empresa identifica personal calificado para ciertos puestos. 22. El personal de la empresa mejora sus estándares de reclutamiento para la seleccionar personal calificado.		
							Desenvolvimiento personal	23. La empresa tiene un estable desenvolvimiento empresarial. 24. La empresa determina nuevas estrategias empresariales para desenvolverse mejor ante la competencia.		
Período de Prueba	Entrevista preliminar	25. La empresa amplía el nivel de exigencia en las entrevistas preliminares. 26. La empresa tiene entrevistas preliminares con personal que cumple con un cierto rango de experiencia en el rubro.								
	Pruebas de capacidad	27. La empresa establece periodos de prueba para medir el nivel de capacidad. 28. -Es indispensable determinar la capacidad del personal para saber si está calificado para el puesto.								
	Capacidades desarrolladas	29. El personal aplica capacidades administrativas funcionales que favorezcan a la empresa. 30. La empresa mide la eficiencia en base a las capacidades del personal.								
Contratación	Habilidades	31. Las habilidades gerenciales son indispensables para la empresa. 32. Las habilidades sociales son importantes para el ambiente de trabajo.								
	Aptitudes	33. Las aptitudes del personal mantienen bajo ciertos criterios de capacitación. 34. Las aptitudes van acompañadas de conocimientos tecnológicos o virtuales.								
	Estabilidad laboral	35. La empresa fomenta el crecimiento profesional por medio de la estabilidad laboral. 36. El personal mantiene un rendimiento óptimo frente a la posibilidad de tener estabilidad laboral.								

2.3. Población, muestra.

Esta investigación conforma 30 trabajadores de la empresa EVERIS BPO S.A.C., distrito de Magdalena de Mar 2019. Según Hernández citado en castro M. (2003) La Población es un conjunto de integrantes que tienen características comunes, y que son el objeto de estudio.

En cuanto a la Muestra, es censal, ya que se toma el mismo número de la población en el tamaño de la muestra. Según Pulpon, Fuentelsaz e Icart (2006) la muestra es censal, ya que son un subgrupo de personas que efectivamente se estudiarán el cual tiene el mismo tamaño de la población, volviéndole el estudio altamente fiable.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos: La encuesta para Alvira (2011) sostiene que la encuesta recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado; utiliza muestras de la población objeto del estudio.

Instrumento de recolección de datos; Este análisis se usará el instrumento del cuestionario, por tal motivo consta de 36 preguntas, que están diseñadas referentes a las dimensiones como así mismo a los indicadores de las variables el benchmarking y el proceso de selección. García (2004). Los rasgos característicos de un cuestionario son: las preguntas claras y concretas, presentadas en un orden, generando respuestas cortas y de contenido limitado.

Por ello, la encuesta se utilizó la escala de Likert, por lo cual estuvo comprendido por cinco categorías: Totalmente en desacuerdo, Desacuerdo, Ni Desacuerdo Ni Acuerdo, Acuerdo, Totalmente de acuerdo; a ello esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los sujetos.

Para determinar la validación del instrumento se sometió a un juicio de expertos, del cual se solicitó a los expertos de 3 doctores de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, para validar el cuestionario formulado. De acuerdo con el tema Silva y Brain (2006) indica que un instrumento solo es válido si es que realmente mide la variable que pretende medir. Por lo tanto, la investigación es elaborada por los indicadores y dimensiones de las variables, así realizando cuestionarios que sean objetivos sobre el tema elaborado.

Tabla 2. Validación de expertos

Docente UCV	Grado	Especialidad
Mg. Barca Barrientos, Jesús Enrique	Magister	Administración
Dr. Aliaga Correa, David Fernando	Doctor	Administración
Dra. Vasquez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Administración

Fuente: Elaboración Propia

La confiabilidad de la prueba piloto, es una herramienta de medición que manifiesta al grado en que su aplicación es repetida al mismo sujeto u objeto, produciendo iguales resultados.

Tabla 3. Resumen del procedimiento de los casos

		N	%
Casos	Validos	10	100,0
	Exclusivos	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: IBM SSPS24

Tabla 4. Resumen del procedimiento de los casos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	36

Fuente: IBM SSPS24

Analizando mediante el método aplicado del coeficiente Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron de 0,872 de 36 elementos, por ello nuestro análisis mostrado nos indica que la prueba es altamente confiable.

2.5. Procedimiento

El primer paso, fue solicitar a todos los trabajadores, la cantidad de dicha investigación. Se brindó una inducción sobre el tema de investigación, para conocimiento de los trabajadores. Así mismo se tomó la encuesta a cada trabajador, escuchando opiniones y si estaban de acuerdo sobre algunos puntos brindados. Finalmente se realizó las tabulaciones, llegando a los resultados mediante gráficos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para dicha prueba, se empleará en el programa estadístico SPSS, lo cual se está recopilando la encuesta, así mismo se calculará y ordenará los resultados, por lo cual nos arrojará los resultados importantes para dicho análisis. El estudio utilizado es tipo

descriptivo, tal que la información será mediante gráficos y tablas, realizadas a las dimensiones así lograr las conclusiones y aplicar algunas recomendaciones

2.7. Aspectos éticos

Este proyecto se respetará la sinceridad de los resultados logrados, tal que los datos ni información serán manipulados, a favor del investigador, lo cual el propósito es dar conocer resultados objetivos y reales.

Así mismo los encuestados no se solicitó identidad alguna; dicho análisis evito alguna manifestación de copia, desarrollándose con total transparencia.

III. Resultados

Tabla 5. Estrategias de Productividad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	40,0	40,0	40,0
Medio	9	30,0	30,0	70,0
Alto	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 5, nos muestra en el gráfico respecto a las estrategias de productividad con un 40% respecto bajo nivel, el 30% un medio nivel y 30% un alto nivel sobre la estrategia de variable Benchmarking.

Tabla 6. Procesos de desarrollo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	16,7	16,7	16,7
Medio	11	36,7	36,7	53,3
Alto	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 6, nos muestra en el gráfico respecto a los procesos de desarrollo un 46,7% respecto alto nivel, el 36,7% un medio nivel y 16,7% un bajo nivel sobre los procesos de variable Benchmarking.

Tabla 7. Benchmarking competitivo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	40,0	40,0	40,0
Medio	8	26,7	26,7	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 7, nos muestra en el gráfico respecto a la Benchmarking competitivo un 40% respecto bajo nivel, el 33% un alto nivel y 26,7% un medio nivel sobre los procesos de variable Benchmarking

Tabla 8. Benchmarking (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	26,7	26,7	26,7
Medio	11	36,7	36,7	63,3
Alto	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 8, nos muestra en el gráfico respecto a la variable Benchmarking un 36.7% respecto alto nivel, similar al 36.7% un medio nivel y 26,7% un bajo nivel en cuanto a la variable correspondiente.

Tabla 9. Reclutamiento (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	23,3	23,3	23,3
Medio	10	33,3	33,3	56,7
Alto	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 9, nos muestra en el gráfico respecto al reclutamiento un 43,3% respecto alto nivel, similar al 33,3% un medio nivel y 23,3% un bajo nivel en cuanto a la variable Selección de Personal

Tabla 10. Período de prueba (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	40,0	40,0	40,0
Medio	9	30,0	30,0	70,0
Alto	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 10, nos muestra en el gráfico respecto al periodo de prueba un 40% respecto bajo nivel, el 30% un medio nivel y 30% un alto nivel en cuanto a la variable Selección de Personal.

Tabla 11. Contratación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	26,7	26,7	26,7
Medio	13	43,3	43,3	70,0
Alto	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 11, nos muestra en el gráfico respecto a la contratación un 43.3% respecto medio nivel, el 30% un alto nivel y 26.7% un bajo nivel en cuanto a la variable Selección de Personal

Tabla 12. Proceso de Selección (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	10,0	10,0	10,0
Medio	12	40,0	40,0	50,0
Alto	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

La tabla 12, nos muestra en el gráfico respecto al proceso de selección un 50% respecto alto nivel, el 40% un medio nivel y 10% un bajo nivel en cuanto a la variable determinada.

Tabla 13. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Benchmarking	,206	30	,002	,758	30	,000
Ventaja Competitiva	,214	30	,001	,747	30	,000

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que según la población se determina el tipo de prueba a realizar, es en base a ello como el tamaño de la muestra es menor a 50 se analizara los resultados de Shapiro-Wilk, donde comportamiento del valor de la sig, al ser menor al 0.05, los estudios de las hipótesis serán bajo el estadístico de Spearman ya que la prueba es no paramétrica.

A continuación, se presentará un cuadro que nos ayudara a determinar el grado de relación que se dio en nuestras hipótesis.

Tabla 14. Grado de Relación

-0.90	=	negativa muy fuerte.
-0.75	=	negativa muy considerable.
-0.50	=	negativa media.
-0.25	=	negativa débil.
-0.10	=	negativa muy débil.
0.00	=	no existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	positiva muy débil
+0.25	=	positiva débil.
+0.50	=	positiva media.
+0.75	=	positiva considerable.
+0.90	=	positiva muy fuerte.
+1.00	=	positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, Batista (2016, p. 273)

Según el análisis de las hipótesis General, se toma en cuenta el análisis del cambio que llegan a sufrir las variables.

H_G: El benchmarking tiene una relación significativa con el proceso de selección del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

H₀: El benchmarking no tiene una relación significativa con el proceso de selección del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

H₁: El benchmarking si tiene una relación significativa con el proceso de selección del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Significancia: 0.05 (95%; $z = 1.96$);

Regla de decisión:

a) $\text{Sig.}_{(E)} > \text{Sig.}_{(T)}$; Rechaza H₁

b) $\text{Sig.}_{(E)} < \text{Sig.}_{(T)}$; Aceptar H₁

Tabla 15. Prueba de hipótesis general

			Benchmarking	Proceso de Selección
Rho de Spearman	Benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000	,971
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Proceso de Selección	Coeficiente de correlación	,971	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 15, se obtuvo un valor de 0,971, el cual comparado con la tabla 14, nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte, también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, se concluye el benchmarking si tiene una relación significativa con el proceso de empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Hipótesis Específica 1

H_G: El benchmarking tiene una relación significativa con el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019

H₀: El benchmarking no tiene una relación significativa con el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019

H₁: El benchmarking si tiene una relación significativa con el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019

Significancia: 0.05 (95%; $z = 1.96$);

Regla de decisión:

a) Sig. (E) > Sig (T); Rechaza H1

b) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H1

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1

			Benchmarking	Reclutamiento
Rho de Spearman	Benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000	,847
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Reclutamiento	Coeficiente de correlación	,847	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 16, se obtuvo un valor de 0,847, el cual comparado con la tabla 14, nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte,

también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, se concluye el benchmarking si tiene una relación significativa con el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019

Hipótesis Específica 2

H_G: El benchmarking tiene una relación significativa con el periodo de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019

H₀: El benchmarking no tiene una relación significativa con el periodo de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

H₁: El benchmarking si tiene una relación significativa con el período de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Significancia: 0.05 (95%; $z = 1.96$);

Regla de decisión:

a) Sig. (E) > Sig (T); Rechaza H1

b) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H1

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2

		Benchmarking	Periodo de prueba
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,363
		N	,048
	Periodo de prueba	Coefficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,363
		N	,048

Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 17, se obtuvo un valor de 0,363, el cual comparado con la tabla 1, nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte, también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, se concluye el benchmarking si tiene una relación significativa con el periodo de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019

Hipótesis Específica 3

H_G: El benchmarking tiene una relación significativa con la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

H₀: El benchmarking tiene una relación significativa con la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

H₁: El benchmarking tiene una relación significativa con la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Significancia: 0.05 (95%; $z = 1.96$);

Regla de decisión:

- a) $\text{Sig.}_{(E)} > \text{Sig.}_{(T)}$; Rechaza H₁
- b) $\text{Sig.}_{(E)} < \text{Sig.}_{(T)}$; Aceptar H₁

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3

		Benchmarking	Contratación
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	,917
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	Contratación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30

Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 18, se obtuvo un valor de 0,917, el cual comparado con la tabla 14, nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte, también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, se concluye el benchmarking tiene una relación significativa con la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

IV. Discusión

Respecto a la discusión de los resultados que corresponde al análisis comparativo de los resultados que han sido obtenidos en base al logro del objetivo y con la propuesta de la hipótesis general donde se buscó conocer la relación significativa entre el benchmarking y el proceso de selección del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. De los cuales se obtuvieron como resultados significativos una Rho de Spearman de valor positivo igual a 0.971 y un P Valor o Sig igual a 0.000 que demuestra que la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula dentro de la investigación.

Dichos resultados tienen coherencia directa con la investigación propuesta por Milton (2014) donde dicha investigación busco desarrollar estrategias del benchmarking que permitió un posicionamiento empresarial de Barreraraautos del cantón Antonio Ante. Cabe resaltar la similitud con nuestra investigación respecto al método de investigación e instrumentos fueron cuantitativa que ayudo a que se obtengan los datos informativos el tipo de investigación fue aplicativa, su método fue hipotético - deductivo. La población fueron los colaboradores. Concluyendo que la estrategia del benchchmarketing permite un posicionamiento ya que busco la preparación y capacitación de todos sus colaboradores logrando un mejor rendimiento, productividad y competitividad desarrollada al cien por ciento.

Asimismo, es respaldado por el marco teórico de Cipriano (2012), que argumenta que el benchmarking buscar mejorar las capacidades de los productos, servicios y procesos de trabajo de las empresas destacadas, ya que son muestras de prácticas, ya sea como objetivo las mejoras en organizaciones que lleven a cabo bajo una evaluación permanente.

Respecto a la discusión específico primero, que corresponde al análisis comparativo de los resultados en base al logro del objetivo y lo propuesto como hipótesis que buscó conocer la relación significativa entre el benchmarking y el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. De los cuales se obtuvieron como resultados significativos un, Rho de Spearman de valor positivo igual a 0.847 y un P Valor o Sig igual a 0.000 que demuestra que la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula dentro de la investigación.

Dichos resultados tienen coherencia directa con la investigación propuesta de Ganga y Sánchez (2014) donde los autores propusieron identificar al candidato oportuno para cubrir un puesto de trabajo definitivo en la empresa acordando tanto las necesidades

de esta como las de aquel; por ello la relación laboral, además de que presenta una teoría consistente que menciona como debe ser el proceso de reclutamiento desde el principio, cuando es útil las necesidades de la empresa con el perfil solicitado. El método empleado dentro del estudio cumple la similitud con nuestra investigación de tipo aplicado de diseño no experimental. Concluyendo que dentro de toda gerencia es necesario implementar procesos de reclutamiento establecidos por otras organizaciones donde practiquen sobre la alta gerencia (Benchmarking).

Asimismo, es respaldado por el marco teórico de los autores Contreras y Álvarez (2008) que consideran que la captación de postulantes es el primer escalón del proceso por ende tiene un valor muy importante, ya que la adquisición de postulantes que van a ingresar un proceso de selección y posteriormente a la contratación y capacitación de las compañías. Cabe indicar que el proceso de reclutamiento permite tener mediciones cuantitativas y cualitativas es decir que no solo se sabrá la cantidad de postulantes que existen para un puesto de trabajo, sino que también sus aptitudes y sus habilidades blandas que poseen, que son necesarios para la alta gerencia.

Respecto a la discusión específico segundo, que corresponde al análisis comparativo de los resultados en base al logro del objetivo y lo propuesto como hipótesis que buscó conocer la relación significativa entre el benchmarking y el período de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. De los cuales se obtuvieron como resultados significativos un, Rho de Spearman de valor positivo igual a 0.763 y un P Valor o Sig igual a 0.048 que demuestra que la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula dentro de la investigación.

Respecto a la discusión específico tercero, que corresponde al análisis comparativo de los resultados en base al logro del objetivo y lo propuesto como hipótesis que buscó conocer la relación significativa entre el benchmarking y la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019. De los cuales se obtuvieron como resultados significativos un, Rho de Spearman de valor positivo igual a 0.917 y un P Valor o Sig igual a 0.000 que demuestra que la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula dentro de la investigación.

V. Conclusiones

Primero; Debido a que se obtuvo la correlación de Spearman de valor de 0.971 y un sig bilateral igual a 0.000. Se logró concluir El benchmarking tiene una relación significativa con el proceso de selección del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019,

Segundo; Debido a que se obtuvo la correlación de Spearman de valor de 0,847 y un sig bilateral igual a 0.000. Se logró concluir El benchmarking tiene una relación significativa con el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019,

Tercero; Debido a que se obtuvo la correlación de Spearman de valor de 0.363 y un sig bilateral igual a 0.000. El benchmarking tiene una relación significativa con el período de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

Cuarto; Debido a que se obtuvo la correlación de Spearman de valor de 0.917 y un sig bilateral igual a 0.000. Se logró concluir El benchmarking tiene una relación significativa con la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO S.A.C., Magdalena de Mar 2019.

VI. Recomendaciones

En cuanto al objetivo general se recomienda diseñar un manual donde se describa los puestos para el área de mercadeo, donde se logre especificar, cuáles son las funciones y las relaciones de jerarquía, el cual debe ser entregado y explicado a todo el personal. Para monitorear su cumplimiento, debe ser revisado cada período, ante cualquier cambio. Así mismo se debe de formar un equipo de sistema de información de mercadeo, donde se monitoree el ambiente de la empresa, a fin de analizar, la información necesaria para tomar decisiones adecuadas de mercadotecnia, donde se busque a verdaderos líderes

En cuanto al primer objetivo específico se recomienda que para mejorar la calidad de producción con el proceso de reclutamiento es necesario que se motive a los candidatos en base al sueldo, programas de crecimiento profesional, crear programas sociales recreativos que permitan que el personal tenga un motivo para seguir laborando

Segundo, en cuanto al segundo objetivo se busca aplicar estrategias de benchmarking donde los períodos de prueba no sean engorrosos y generen molestia, por lo que a través de este modelo se pueden generar horarios flexibles, realizar un sistema de registro de la jornada y un adecuado control de producción, generando una satisfacción el personal nuevo y de esta manera se sientan más a gusto con la empresa, generando un adecuado ambiente.

Finalmente, en cuanto al último objetivo se recomienda que todos los candidatos tengan conocimientos de los términos y condiciones del trabajo, donde se estipule sus derechos y responsabilidades, por lo que a través del benchmarking se puede medir o evaluar el desempeño laboral antes de ser contratados

Referencias

- Alles, Martha Alicia. “Dirección estratégica de recursos humanos gestión por
- Almohri, H., Babu, R., & Colosimo, M. (2019). Data-driven analytics for benchmarking and optimizing the performance of automotive dealerships. Detroit, USA: Department of Industrial and Systems Engineering, Wayne State University.
- Alonso, P., Moscoso, S., & Cuadrado, D. (2015). Procedimientos de selección de personal e pequeñas y medianas empresas españolas. España: Universidad de Santiago de Compostela.
- Alvarez, C., Gamboa, M., & Iribarren, D. (2019). Combined use of Data Envelopment Analysis and Life Cycle Assessment for operational and environmental benchmarking in the service sector: A case study of grocery stores. Aveiro, Portugal: University of Aveiro - Universidad de Santiago.
- Anton, J., & Gustin, D. (2015). Call Center Benchmarking: How Good Is. Chicago, USA: Purdue University.
- Bruce, R. (2017). The Benchmarking Process and Consultant Selection. Sydney, Australia: Performance Management for the Oil, Gas, and Process Industries.
- Cancinos (2015), “Selección de Personal y Desempeño Laboral para el área de ventas en la empresa CATTA”(Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración en la escuela de post grado). Universidad Rafael Landivar de Guatemala.
- Checa J. “Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas”, 2da edición, Malaga – España, 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. “Administración de recursos humanos: Él capital humano de las organizaciones”. Libro Electrónico, Ediciones MrGrawhill.2007.pag1 Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=5PXRPAACAAJ&dq=administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos+chiavenato&hl=es419&sa=X&sqi=2&ved=0CCkQ6AEwAWoVChMI4Y_t6OWDyQIVROwmCh0kpAL6
- Colette, D., Locatelli, G., & Brookes, N. (2017). How benchmarking can support the selection, planning and delivery of nuclear decommissioning projects. Woodhouse, UK: University of Leeds.
- Competencias”. Primera Edición, Ediciones Granica, Argentina, 2000. Disponiblen:<https://books.google.com.pe/books?id=jozhbqMukZsC&pg=PA446&dq=Direcci%C3%20recursos%20humanos%20gesti%C3%B3n%20porCompetencias&f=false>.

- Diaz (2016), “Plan de Benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la dirección regional de Educación de Lima Metropolitana” (Tesis para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad Autónoma del Perú.
- Dongmei, S. (2018). Research and applicartion of emergy consumption benchmarking Method for Public Building Based on Actual Energy Consumption. Shanghai, China: Shenzhen Institute of Building Research Co. Ltd.
- Everett A., Ebert R. “Administración de la producción y las operaciones: conceptos, modelos y funciones. Cuarta edición, Colombia, 2011.
- Fernandez M. “El control, fundamentos por procesos”. Segunda editorial , Madrid – España, 2003.
- Gallego, A. (2016). Staff line removal with selectional auto encoders. Alicante, España: Department of Software and computing Systems University of Alicante.
- Gonzalez, T., Akdeniz, B., & Calantone, R. (2015). Benchmarking sales staffing efficiency in dealership using extended data envelopment analysis. Colorado Spring, USA: Univerity of new Hampshire.
- Herrera (2014), “El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMP (Gobierno autónomo descentralizado del municipio de Pujili)”, para obtener el grado académico de licenciado en administración.
- https://books.google.com.pe/books?id=0EEduhpbrLwC&pg=PA60&dq=entrevista+preliminar+en+la+seleccion+de+personal&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj_8uKal6vjAhXCp1kKHsAD0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=entrevista%20preliminar%20en%20la%20seleccion%20de%20personal&f=false
- https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&printsec=frontcover&dq=evaluacion+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi2ocD5_qrjAhXszVkJKHREJBTKQ6AEIKDAA#v=onepage&q=evaluacion%20organizacional&f=false
- [https://books.google.com.pe/books?id=FI1wYyoz8oC&pg=PA52&dq=niveles+de+prod uCtividad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ_uOf76rjAhVx1lkKHRr0Aq4Q6AEILDAB#v=onepage&q=niveles%20de%20productividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FI1wYyoz8oC&pg=PA52&dq=niveles+de+produCtividad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ_uOf76rjAhVx1lkKHRr0Aq4Q6AEILDAB#v=onepage&q=niveles%20de%20productividad&f=false)
- <https://books.google.com.pe/books?id=FKO7yrp0dwC&pg=PA294&dq=acciones+adm inistrativas&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj27P3phavjAhWKjFkKHcn8Cg4Q6AEIOjAE#v=onepage&q=acciones%20administrativas&f=false>

<https://books.google.com.pe/books?id=gHGrptHwU9QC&pg=PA39&dq=estabilidad+laboral++definicion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi9vanXp6vjAhWho1kKHT04B1AQ6AEIKDAA#v=onepage&q=estabilidad%20laboral%20%20definicion&f=false>

https://books.google.com.pe/books?id=gTX24ti91ygC&pg=PA211&dq=est%C3%A1ndares+de+productividad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjbiuq_9qrjAhUo01kKHcoC0wQ6AEIUDAH#v=onepage&q=est%C3%A1ndares%20de%20productividad&f=false

<https://books.google.com.pe/books?id=kY9UDwAAQBAJ&pg=PT405&dq=registros+de+actividad+empresarial&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwicJJuXiKvjAhXH11kKHZyTD5AQ6AEILTAB#v=onepage&q=registros%20de%20actividad%20empresarial&f=false>

<https://books.google.com.pe/books?id=PwZuv94SpMkC&printsec=frontcover&dq=procesos+de+gestion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjdpHr6rjAhXCp1kKHAsAD0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=procesos%20de%20gestion&f=false>

<https://books.google.com.pe/books?id=XW1kXEr1jlwC&pg=PA68&dq=planeacion+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwimhc7sg6vjAhVws1kKHX8hBz4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=planeacion%20organizacional&f=false>

Kumar, P., & Jain, U. (2015). Benchmarking of project Personal Rapid Transit System (Dynamic Model). New Delhi, India: Dept. of Civil Engineering, Indian Institute of Technology Roorkee.

Llanos J. “Como entrevistar en la selección de personal”. Primera edición, Mexico, 2005.

Llontop & Rimarachín (2016), “Benchmarking y su relación con las Ventas en la estación de servicios Santa Angela S.A.C José Leonardo Ortiz” (Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán – Chiclayo.

Lusthaus C., Adrien M., Anderson G., Carden F. y Montalvan G. “Evaluación Organizacional”. Ottawa – Canada. 2002.

Lyer, C., & Banerje, P. (2015). Measuring and Benchmarking managerial efficiency of project execution schedule performance. India: Indian Institute of Technology Delhi.

Marcianiak, R. (2015). El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual. Barcelona, España: UNiversidad Autonoma de Barcelona.

- Milton (2014), “Benchmarking para la empresa Barrerautos del Cantón Antonio Ante” (Tesis para optar el título en Administración en la Universidad Autónoma de los Andes). Ambato – Ecuador.
- Monar (2016), “Plan de mejoramiento para el proceso de selección de personal de una empresa de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho” (Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración) Universidad Privada Norbert Wiener – Lima, Perú.
- Perez, (2016),” El Proceso de Selección del personal en el área de Recursos Humanos de la empresa AGROBANCO”. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Sistema Empresarial). Universidad Cesar Vallejo de Lima Norte, Perú.
- Quijano & Silva (2016), “Selección del Personal y su relación con el Desempeño Laboral en la empresa de TRANSPORTES CIVA – CHICLAYO, PERU. (Tesis para optar el título Profesional de Licenciatura en Administración) Universidad Señor de Sipán – Chiclayo, Perú.
- Rodriguez A. “Estabilidad en el empleo, solución de conflictos de trabajo y concertación”. Universidad de Murcia, 2002.
- Romeral J. “El delegado de prevención”. Editorial Lex Nova, primera edición, 2008.
- Saracho J. “Un modelo general por competencias”. Editores Rill, Chile, 2005.
- Vasquez (2015), “Análisis de la aplicación del benchmarking en empresas comerciales” (Para el grado de licenciado en Administración). Ciudad de Guatemala – México.
- Zavala H. “Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y demás formas asociativas y solidarias”. Editorial universidad cooperativa de Colombia, 2005.

Anexos

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Qué relación existe entre el benchmarking y el proceso de selección de la empresa EVERIS BPO - 2019?	Determinar la relación entre el benchmarking y el proceso de selección de la empresa EVERIS BPO - 2019.	El benchmarking tiene una relación significativa con el proceso de selección de la empresa EVERIS BPO - 2019.	VI1: Benchmarking VI2: Procesos de Selección	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de Productividad Procesos de Desarrollo Benchmarking competitivo Reclutamiento Periodo de Prueba Contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Mixto. Nivel: Descriptivo-Correlacional Tipo: Aplicado. Diseño: No experimental Unidad de Análisis: Trabajadores de la empresa EVERIS BPO - 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre el benchmarking y el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019? ¿Qué relación existe entre el benchmarking y el periodo de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019? ¿Qué relación existe entre el benchmarking y la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el benchmarking y el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019. Determinar la relación entre los benchmarking y el periodo de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019. Determinar la relación entre los benchmarking y la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO - 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> El benchmarking tiene una relación significativa con el reclutamiento del personal de la empresa EVERIS BPO – 2019. El benchmarking tiene una relación significativa con el período de prueba del personal de la empresa EVERIS BPO – 2019. El benchmarking tiene una relación significativa con la contratación del personal de la empresa EVERIS BPO – 2019. 	V1	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de productividad Estándares de eficiencia Proceso de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta realizada a los miembros de la empresa EVERIS BPO
			V1	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Organizacional Productividad Operacional Servicios 	
			V1	<ul style="list-style-type: none"> Filtros de Calidad Registro de actividad Reportes Administrativos 	
			V2	<ul style="list-style-type: none"> Funciones competentes Identificación del personal Desenvolvimiento empresarial 	
			V2	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista preliminar Pruebas de capacidad Capacidades desarrolladas 	
			V2	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades Aptitudes Estabilidad laboral 	

*Ginger.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
20	x20	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	x21	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	x22	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	x23	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	x24	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	x25	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
26	x26	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
27	x27	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
28	x28	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	x29	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	x30	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
31	x31	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	x32	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
33	x33	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
34	x34	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
35	x35	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
36	x36	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
37	D1	Numérico	8	0	Estrategias de ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
38	D2	Numérico	8	0	Procesos de de...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
39	D3	Numérico	8	0	Benchmarking ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V1	Numérico	8	0	Benchmarking	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
41	DD1	Numérico	8	0	Reclutamiento	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
42	DD2	Numérico	8	0	Periodo de prue...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
43	DD3	Numérico	8	0	Contratación	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
44	V2	Numérico	8	0	Ventaja Compe...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada

1

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Ginger.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : x35 2 Visible: 52 de 52 variables

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27
1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	
2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	
3	2	2	3	2	3	4	3	4	5	4	2	1	1	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	5	4	2	
4	2	3	5	3	5	4	2	5	5	4	2	2	1	4	2	2	3	5	3	5	4	2	5	5	4	2	
5	3	2	4	4	4	4	3	3	5	3	2	1	1	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	3	2	
6	3	2	4	4	5	2	4	3	5	2	2	1	1	4	2	3	2	4	4	5	2	4	3	5	2	2	
7	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	2	3	1	2	2	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	2	
8	3	2	4	3	3	4	3	4	5	3	3	1	2	5	4	3	2	4	3	3	4	3	4	5	3	3	
9	3	2	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	2	5	3	3	3	4	5	5	3	3	
10	2	3	3	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	2	4	4	3	3	3	
11	2	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	2	1	4	4	2	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	
12	4	2	3	5	5	3	4	5	5	2	3	3	2	4	3	4	2	3	5	5	3	4	5	5	2	3	
13	3	3	5	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	3	2	3	4	3	3	
14	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	1	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	
15	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	2	3	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	3	
16	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	2	2	4	2	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	
17	4	3	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	4	3	5	5	4	5	5	3	5	3	3	
18	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	1	2	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
19	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	1	2	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
20	2	2	3	2	3	3	4	3	5	3	4	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	5	3	4	
21	3	2	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	5	5	4	
22	3	2	4	4	5	2	4	4	5	4	4	1	1	4	3	3	2	4	4	5	2	4	4	5	4	4	
23	3	2	4	4	5	4	2	4	3	4	4	1	2	4	3	3	2	4	4	5	4	2	4	3	4	4	
24	4	2	5	3	5	4	2	4	5	4	4	2	2	4	4	4	2	5	3	5	4	2	4	5	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



REGISTRO DE MONITOREO

Código : F02-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 25-11-2019
Página : 1 de 1

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN
Semestre académico : 2019-II Experiencia Curricular: ASESOR ESPECIALISTA Y METODOLOGO
Ciclo académico : X CICLO Docente: Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza

- I. Unidad académica: ELABORACIÓN DEL INFORME DE TESIS Contenido programado: DIAGNOSTICO INDIVIDUAL DEL PROYECTO DE TESIS
- II. Contenido trabajado: Adecuaciones por la aprobación de contenidos requeridos para proseguir con el informe de tesis
- III. Evaluación: Rubrica de DPI
- IV. Observaciones e incidencias

Trabajar los contenidos de los proyectos adecuando al requerimiento necesario para desarrollar los proyectos de investigaciones.
Expedito para sustentar su Tesis.

Nombre del evaluador: Yaya Pezua Ginger Angelica Firma del evaluador: _____

Fecha: 05/12/2019 Firma del docente: _____

Dr. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
CORLAD REG. 22600

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

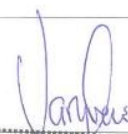
NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera de la Intranet UCV serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CONTROL DE ASESORÍAS	Código : F01-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 20-11-2019 Página : 1 de 1
--	-----------------------------	---

1. DATOS GENERALES

Filial / sede:	LIMA NORTE	Período académico:	2019-II
Programa académico:	ADMINISTRACIÓN	Ciclo:	X
Docente:	DR. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA	E-mail:	jmvasqueze@ucvvirtual.edu.pe

Nº	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la asesoría
1	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	12/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30p.m.	ANALIZA LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS QUE FUNDAMENTAN LA ELABORACIÓN DEL DPI
2	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	21/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA LAS PROPIEDADES MÉTRICAS DE VALIDEZ, CONFIABILIDAD
3	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	30/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
4	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	03/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
5	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	10/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
6	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	17/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE SUS DATOS
7	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	24/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	1ª JORNADA DE SUSTENTACIÓN
8	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	28/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ORGANIZA LOS RESULTADOS Y LOS DESCRIBE
9	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	02/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ANALIZA LOS RESULTADOS Y LOS DISCUTE CON LOS ANTECEDENTES DE SU INVESTIGACIÓN
10	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	07/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ELABORA LAS CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES
11	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	09/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
12	YAYA PEZUA GINGER ANGELICA	14/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
13	SURICHAQUE ALZAMORA NATALI IRENE	21/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS


DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 CARI AD RE

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------